

**Hvad mener borgerne om behandlingen  
i  
Gladsaxe Kommunes Rusmiddelcenter?  
Brugertilfredshed uge 43-44 2019**

## Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Metode og fremgangsmåde .....	4
Resume .....	4
Brugertilfredshed oktober 2019.....	6
Antal besvarelser fordelt på køn og alder .....	6
Hvad mener respondenterne i oktober 2019?.....	7
De otte spørgsmål .....	7
Fordeling af spørgsmål og svar oktober 2019 .....	7
Opsamling.....	8
Borgernes kvalitative uddybninger .....	9
Opsamling.....	11

## Indledning

Center for Rusmiddelforskning har i en undersøgelse på otte behandlingssteder i Danmark bl.a. fundet at behandlingstilfredsheden varierer systematisk mellem behandlingsstederne og at behandlingstilfredshed er forbundet med større fastholdelse og reduktion i misbrug<sup>1</sup>. Brugertilfredshed er altså en relevant indikator for fastholdelse og gennemførelse og dermed kvalitet i tilbuddet.

Der er således flere gode grunde til at spørge borgere, der får behandling i Gladsaxe kommunes Rusmiddelcenter om deres oplevelse af tilbuddenes kvalitet og trække resultater herfra ind i stedets løbende kvalitetssikring og udvikling.

Center for Rusmiddelforskning ved Århus Universitet, har oversat og valideret spørgeskemaet "Client Satisfaction Questionnaire"<sup>2</sup> til dansk. De 8 spørgsmål derfra udgør kernen i Gladsaxe Kommunes Rusmiddelcenters løbende brugertilfredshedsundersøgelse. Fra 2015 er undersøgelsen udvidet så borgerne bliver bedt om at begrunde svar i udvalgte spørgsmål. Undersøgelse foretages én gang om året.

---

1 Hesse, M. og B. Thylstrup, Ambulant behandling af stofmisbrug. Center for Rusmiddelforskning, 2011: p.10

2 De Wilde, E.F. and V.M. Hendriks, The Client Satisfaction Questionnaire: psychometric properties in a Dutch addict population. European Addiction Research, 2005. 11(4): p. 157-62.

## Metode og fremgangsmåde

Spørgeskemaet (Bilag 1) er indarbejdet i SurveyXact, så borgerne anonymt og i eget tempo, direkte indtaster deres svar via tablet.

I løbet af to uger opfordres borgere, der møder frem i Rusmiddelcentret, til at besvare spørgeskemaets i alt 11 spørgsmål.

Borgeren kan frit takke nej til at deltage.

I 2019 gennemføres undersøgelsen i oktober i ugerne 43 og 44.

Siden 2012 har tilfredshedsundersøgelsen været gennemført ved hjælp af de samme spørgsmål.

Siden april 2016 er borgerne blevet opfordret til at begrunde besvarelsen af spørgsmål 1. Borgerne har frit kunne afvise denne mulighed.

Det skal understreges at deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen er frivillig, ligesom det at uddybe sine holdninger kan afvises. Der er derfor en større sandsynlighed for at borgere, der har en god relation eller opholder sig længere tid i Rusmiddelcentret har givet sig tid til at svare på spørgsmålene og evt. uddybe svarene. Dermed forøges sandsynligheden for positiv respons på trods af at besvarelserne er anonyme.

I oktober 2019 var der indskrevet 240 borgere i Rusmiddelcentret. Fordelingen af alle indskrevne borgere på køn og alder på tidspunktet for undersøgelsen fremgår af tabel 2.

Undersøgelsen har i 2019 en overrepræsentation af ældre borgere samt af borgere, der oplyser at de får medicin i Rusmiddelcentret.

Undersøgelsen er således ikke repræsentativ for Rusmiddelcentret som helhed, men bidraget kommer fra en større og central gruppe af borgere i Rusmiddelcentret. Undersøgelsen bidrager således med viden om, hvordan disse borgere oplever det behandlingstilbud, de møder i Rusmiddelcentret.

## Resume

I alt har 26 borgere svaret på samtlige 11 spørgsmål.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har en svarprocent på i alt 11,6%. Gruppen af respondenter har en overrepræsentation af ældre borgere og borgere der modtager medicin i Rusmiddelcentret og er således ikke repræsentativ for borgerne som helhed.

Dog er den gruppe borgere, som har valgt at bidrage en større og centralt gruppe blandt Rusmiddelcentrets borgere, som sådan kan undersøgelsen fint bidrage med viden om hvordan disse borgere oplever det behandlingstilbud, de møder i Rusmiddelcentret.

## Den kvantitative del

Nogle få borgere blandt de der har bidraget til undersøgelse, som oplever ikke at have fået nok hjælp og som vil ikke henvise andre til Rusmiddelcenteret. Nå der så samtidig er henholdsvis 78% og 63% af respondenterne, der vurderer at de har helt har fået hjælp nok og bestemt ville anbefale Rusmiddelcenteret til andre så er her en polarisering, der kan gøres til genstand for nærmere opmærksomhed.

Derudover tegner respondenterne et overordnet positivt billede af den behandling de har mødt i Rusmiddelcentret. Mest positivt er således vurderingen af at Rusmiddelcentret leverer det, som respondenterne forventer af et behandlingstilbud i spørgsmål 2. 26 respondenter vurderer at de helt har fået den hjælp, de havde forventet.

I spørgsmålene 7,8 og 1 vurderer en respondent (ikke nødvendigvis den samme) at være lidt tilfreds med tilbuddet og kun lidt at have fået dækket sine behov og at kvaliteten er dårlig. Dette billede understreger det ovennævnte billede af, at nogle få respondenter ikke oplever tilbuddet er tilfredsstillende, medens det store flertal over 71% (21 respondenter) oplyser, at de er helt tilfredse med behandlingen, at kvaliteten er meget god og at de vender tilbage, hvis de skulle få behov for det.

### **Den kvalitative del**

Det fremgår af citaterne, at borgerne oplever god kvalitet i behandlingen, når de mødes individuelt i øjenhøjde og oplever et respektfuldt møde i en venlig stemning.

Borgerne peger desuden på konkret opbakning, opfølgning og fastholdelse af personlige mål som centrale kvalitetselementer. Desuden nævnes tryghed, socialt fællesskab og stabilitet.

Dermed bliver kompetente, professionelle og vedholdende medarbejderne, der kan skabe tryghed og stabilitet i en venlig atmosfære også med sociale fællesskaber, centrale bærende positive kvalitetsfaktorer, som borgerne har mødt og anerkender i Rusmiddelcentret også i oktober 2019.

I den kvalitative del af undersøgelsen fremgår af citaterne i borgernes skriftlige uddybninger, at det af betydning for borgerens oplevelse af god kvalitet i behandlingen, at huset har en venlig stemning og man mødes som individ i øjenhøjde og med respekt og med tid til individuel dialog. Borgerne peger desuden på konkret opbakning, opfølgning og fastholdelse – via netværk og samtale med ligestillede i Rusmiddelcentret og via casemanager og andet personale i Rusmiddelcentret.

Dermed bliver kompetente, professionelle og vedholdende medarbejderne, der i en venlig atmosfære har tid til dialog, centrale bærende positive kvalitetsfaktorer, som borgerne har mødt i Rusmiddelcentret også i oktober 2018.

Generelt gælder det for uddybningerne, at de må formodes at komme fra borgere, der kan og vil udtrykke sig skriftligt. Derudover er undersøgelsens respondenter beskrevet i de allerede nævnte forhold mht. til repræsentativitet.

## Brugertilfredshed oktober 2019

### Antal besvarelser fordelt på køn og alder

I alt har 28 borgere bidraget til tilfredshedsundersøgelsen i oktober 2019.

Respondenternes alders- og kønsfordeling fremgår af tabel 1

**Tabel 1 Respondenter oktober 2019 fordelt på køn og alder**

	Mand	Kvinde	I alt
Under 18 år	0	0	0
18 til og med 25 år	1	0	1 (4%)
26 år til og med 67 år	21	5	26 (92%)
over 67 år	1	0	1 (4%)
I alt	23	5	28 (100%)

\* 26 borgere svarende til 93 % af respondenterne oplyser, at de får udleveret medicin i Rusmiddelcentret.

Rusmiddelcentrets samlede antal indskrevne borgere pr. oktober 2019 fordelt på køn og alder tabel 2

**Tabel 2 Alle borgere fordelt på køn og alder indskrevet i Rusmiddelcentret pr. oktober 2019.**

	Mand	Kvinde	I alt
13 – 18 år	11	4	15 (6%)
18 år til og med 25 år	16	10	26 (11%)
26 år til og til 67 år	131	54	185 (77%)
67 og derover	10	4	14 (6%)
I alt	168	72	240 (100%)

\* 45 borgere svarende til 19 % af samtlige borgere indskrevet pr. oktober 2019 modtager substitutionsmedicin i RC.

I oktober 2019 var der indskrevet 240 borgere i Rusmiddelcentret. Fordelingen af alle indskrevne borgere på køn og alder på tidspunktet for undersøgelsen fremgår af tabel 2.

Spørgeskemaet har fra 2019 indført en ny aldersopdeling da Rusmiddelcentret har implementeret U18 behandlingstilbud til unge under 18 år.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har en svarprocent på i alt 11,6%.

Hvilket statistisk set kunne det være nok til, at få et rimeligt dækkende indblik i borgernes oplevelse af behandlingen i Rusmiddelcentret.

Der er dog ikke tilsvarende repræsentativitet i alders- og kønsfordelingen, idet der er ingen eller få yngre borgere og ingen eller få kvinder, der har bidraget. Derudover findes en overrepræsentation af borgere, der modtager medicin til at undersøgelsen kan sige noget generelt om borgernes oplevelse af rusmiddelcentrets tilbud.

Undersøgelsen har således i 2019 en overrepræsentation af ældre borgere samt af borgere, der oplyser at de får medicin i Rusmiddelcentret.

Det er imidlertid en større og central gruppe af borgere i Rusmiddelcentret. Undersøgelsen bidrager således med viden om, hvordan disse borgere oplever det behandlingstilbud, de møder i Rusmiddelcentret.

Respondenterne har bidraget med en række skriftlige uddybninger til spørgsmålene, som indgår i den kvalitative opsamling. Her gælder naturligvis det sammen forbehold for rækkevidden af udsagnene.

Derudover skal der gøres opmærksom på at deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen er frivillig, ligesom det at uddybe sine holdninger kan afvises. Der er derfor en større sandsynlighed for at borgere, der har en god relation eller opholder sig længere tid i Rusmiddelcentret har givet sig

tid til at svare på spørgsmålene og evt. uddybe svarene. Dermed forøges sandsynligheden for positiv respons på trods af at besvarelsene er anonyme.

## Hvad mener respondenterne i oktober 2019?

### De otte spørgsmål

Ved hvert af de 8 spørgsmål er der angivet hvor mange besvarelser, der er afgivet. Spørgsmålene 1 til 3 har alle respondenter besvaret, derefter falder svar frekvensen og spørgsmål 7 og 8 har opnået 26 besvarelser.

Opsætningen af spørgeskemaet kræver et svar, for at borgeren kan gå videre i besvarelsen. Noget tyder på, at et par borgere kan have tolket denne funktion som om, skemaet var færdigt udfyldt og dermed ikke har fået adgang til de sidste spørgsmål.

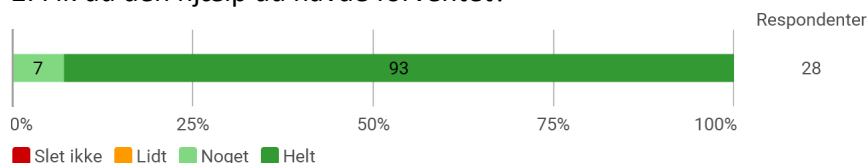
Der er i gennemgangen af besvarelsene angivet antal besvarelser på alle spørgsmålene.

Nummeret på spørgsmålet svarer til den rækkefølge spørgsmålene har i spørgeskemaet og besvarelsene er her ranket således at de spørgsmål, der har mest positive tilkendegivelser er øverst. Respondenterne i denne undersøgelse har i meget høj grad har afgivet positive vurderinger. I graferne svarer 4% til én respondent, 7% svarer til to og 23% svarer til 6 respondenter.

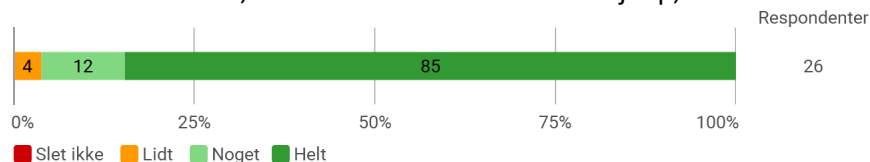
### Fordeling af spørgsmål og svar oktober 2019

Svarfordeling oktober 2019.

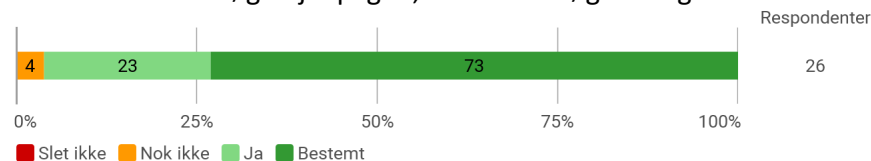
2. Fik du den hjælp du havde forventet?



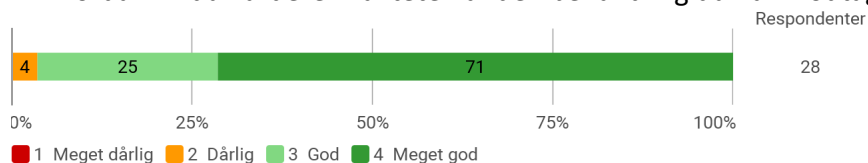
7. Helt overordnet, hvor tilfreds er du med den hjælp, du har fået?



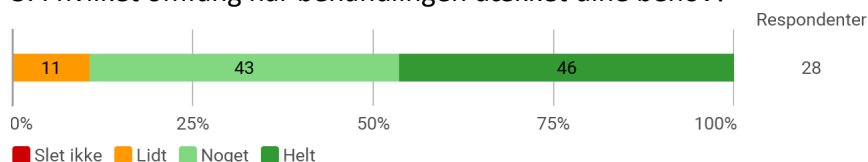
8. Hvis du skulle søge hjælp igen, ville du så søge tilbage til Rusmiddelcentret?



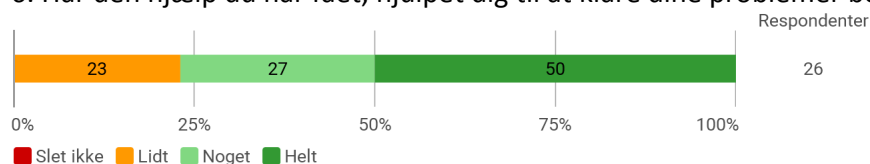
### 1. Hvordan vil du vurdere kvaliteten af den behandling du har modtaget?



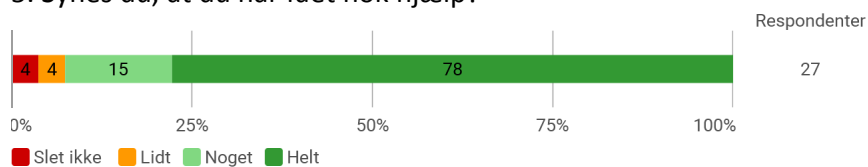
### 3. I hvilket omfang har behandlingen dækket dine behov?



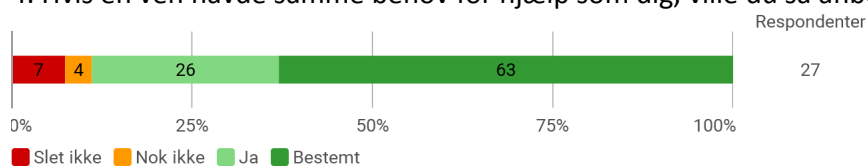
### 6. Har den hjælp du har fået, hjulpet dig til at klare dine problemer bedre?



### 5. Synes du, at du har fået nok hjælp?



### 4. Hvis en ven havde samme behov for hjælp som dig, ville du så anbefale Rusmiddelcentret?



## Opsamling

Spørgsmål 5 og 4 har samlet fået 3 meget negative og 8 negative vurderinger.

Spørgsmålene forholder sig til om man oplever, at have fået nok hjælp og om man vil henvise andre i samme situation til Rusmiddelcentret.

Der er således nogle få borgere blandt de der har bidraget til undersøgelse, som ikke oplever at have fået nok hjælp og som ikke ville henvise andre til Rusmiddelcenteret. Nå der så samtidig er



henholdsvis 78% og 63% af respondenterne, der vurderer at de har helt har fået hjælp nok og bestemt ville anbefale Rusmiddelcenteret til andre så er her en polarisering, der kan gøres til genstand for nærmere opmærksomhed.

Noget tilsvarende gør sig gældende mht. til spørgsmål 6. Her er således en gruppe på 23% af borgere blandt respondenterne, som oplever at hjælpen har hjulpet dem lidt til at klare deres problemer bedre, medens resten oplever at hjælpen har hjulpet dem noget eller helt med at klare problemerne bedre.

Derudover tegner respondenterne et overordnet positivt billede af den behandling de har mødt i Rusmiddelcentret. Mest positivt er således vurderingen af at Rusmiddelcentret leverer det, som respondenterne forventer af et behandlingstilbud i spørgsmål 2. 26 respondenter vurderer at de helt har fået den hjælp, de havde forventet.

I spørgsmålene 7,8 og 1 vurderer en respondent (ikke nødvendigvis den samme) at være lidt tilfreds med tilbuddet og kun lidt at have fået dækket sine behov og at kvaliteten er dårlig. Dette billede understreger det ovennævnte billede af, at nogle få respondenter ikke oplever tilbuddet er tilfredsstillende, medens det store flertal over 71% (21 respondenter) oplyser, at de er helt tilfredse med behandlingen, at kvaliteten er meget god og at de vender tilbage, hvis de skulle få behov for det.

Der er så lille spredning i besvarelserne, at det ikke giver mening rent metodisk at analysere efter kønsforskelle eller forskelle i besvarelserne mellem respondenter, der modtager medicin eller ej i Rusmiddelcentret.

## Borgernes kvalitative uddybninger

Borgerne er blevet bedt om at skrive et par ord, der kan uddybe deres vurdering af spørgsmål 1, som lyder "Hvordan vil du vurdere kvaliteten af den behandling du har fået"

Afhængig af om borgeren har afgivet henholdsvis negativ eller positiv vurdering, er han/hun blevet spurgt om at uddybe enten:

*Hvad skal der til for at behandlingen bliver bedre for dig? Kan du give et eksempel?*  
eller

*Hvad har gjort behandlingen god for dig? Kan du give et eksempel?*

19 ud af 28 respondenter har 2019 valgt at uddybe spørgsmålet. Alle uddybningerne er givet af respondenter, der har vurderet behandlingen som god eller meget god.

- Man bliver behandlet som menneske, og ikke set ned på grundet sit misbrug. Samtidig er det yderst kompetent personale. Der er en behagelig og tryk atmosfære.
- Alt er godt
- At der godt er socialt. Og jeg føler man bliver mødt i øjenhøjde.
- Jeg får hjælp til problemerne
- Jeg får metadon mod smerter og det tager lidt af smerterne
- Søde og professionelle behandlere.
- Gruppe
- Vedkommenhed. Personlig kontakt. Drøn god casemanager. Drøngod psykolog. Kombinationen af medicinsk og gruppe behandling.
- Prof og venlige ansatte
- Personalets ydelser
- Det har været godt at komme og få antabus
- Samværet
- Et skridt frem til en bedre fremtid
- Samtaler, medicin, pustekontrol og det sociale fællesskab
- Den har givet mig ro og indblik i min situation så jeg bedre rustet på min vej.

- Det hjælper mig helt ufatteligt meget til at komme ud af mit hashmisbrug. Jeg ville ønske jeg var kommet her for 5 år siden. Det tvinger mig til og stoppe, motiverer mig og hjælper mig med at forstå de udfordringer der er forbundet med et misbrug.
- Stabilitet.
- Stabil kontakt til kontaktperson jeg er tryk ved
- Tæt kontrol

Borgernes vurderinger tager derfor udgangspunkt i hvad der har gjort behandlingen god for dem. Uddybningerne kommer fra 15 mænd og 4 kvinder hvoraf 18 modtager medicin i Rusmid-delcentret og 18 borgere er mellem 25 og 67 år.

<b>Hvad har gjort behandlingen god for dig? kan du give et eksempel?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Man bliver behandlet som menneske, og ikke set ned på grundet sit misbrug. Samtidig er det yderst kompetent personale. Der er en behagelig og tryk atmosfære.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alt er godt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• At der godt er socialt. Og jeg føler man bliver mødt i øjenhøjde.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg får hjælp til problemerne</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg får metadon mod smerter og det tager lidt af smerterne</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Søde og professionelle behandlere.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gruppe</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vedkommenhed. Personlig kontakt. Drøn god casemanager. Drøngod psykolog. Kombinationen af medicinsk og gruppe behandling.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prof og venlige ansatte</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalets ydelser</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det har været godt at komme og få antabus</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samværet</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Et skridt frem til en bedre fremtid</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtaler, medicin, pustekontrol og det sociale fællesskab</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den har givet mig ro og indblik i min situation så jeg bedre rustet på min vej.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det hjælper mig helt ufatteligt meget til at komme ud af mit hashmisbrug. Jeg ville ønske jeg var kommet her for 5 år siden. Det tvinger mig til og stoppe, motiverer mig og hjælper mig med at forstå de udfordringer der er forbundet med et misbrug.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilitet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabil kontakt til kontaktperson jeg er tryk ved</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tæt kontrol</li> </ul>

## Kategorier

Borgernes uddybende tekster indeholder ofte flere elementer. Elementerne kan i denne undersøgelse samles i fem overordnede kategorier.

#### **Personligt møde – god atmosfære**

Borgerne peger på en personalegruppe der møder dem i øjenhøjde, respektfuldt og imødekommende sammen med en venlig og tryk stemning.

#### **Personalets faglighed**

Borgerne fremhæver høj grad af faglig kompetence hos de forskellige faggrupper samt stabilitet hos personalet.

#### **Sociale fællesskab**

Det sociale samvær og fællesskabet

#### **Opfølgning/kontrol**

Nogle borgere peger på at tæt opfølgning og kontrol understøtter deres egne mål.

#### **Grupper**

Alle borgere tilbydes gruppebehandling, som nogle borgere finder meget givende.

### **Opsamling**

Som det fremgår af citaterne, så er oplever borgerne god kvalitet i behandlingen, når de mødes individuelt i øjenhøjde og oplever et respektfuldt møde i en venlig stemning.

Borgerne peger desuden på konkret opbakning, opfølgning og fastholdelse af personlige mål som centrale kvalitetselementer. Desuden nævnes tryk, socialt fællesskab og stabilitet.

Dermed bliver kompetente, professionelle og vedholdende medarbejderne, der kan skabe tryk og stabilitet i en venlig atmosfære også med sociale fællesskaber, centrale bærende positive kvalitetsfaktorer, som borgerne har mødt og anerkender i Rusmiddelcentret også i oktober 2019.

Generelt gælder det for uddybningerne, at de må formodes at komme fra borgere, der kan og vil udtrykke sig skriftligt. Derudover er undersøgelsens respondenter beskrevet i de allerede nævnte forhold mht. til repræsentativitet.